

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggriana, R, N.Qomariah, B. Santoso. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7(2).
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko, B. 2017. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 18(1).
- Indra, Regita, J.T Purba. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan, Harga dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Bagi Kaum Millenial 3(1).
- Jasfar, F. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2011. *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Prinsip – prinsip Pemasaran*, Edisi ketiga belas Jilid 1. Erlangga. Jakarta .
- \_\_\_\_\_ dan K.L, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas Jilid1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

- Lanny, L. 2018. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan PT. Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 2(3).
- Lovelock, C. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Oktavianingroem, D. A. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Produk Mie Ramen PT NISSIN FOOD INDONESIA. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Rachmani, A. P. 2019. Tingkatkan Kualitas Grab Beri Pelatihan 3000 Mitra se-Jabodetabek. <https://news.detik.com/berita/d-4795814/tingkatkan-kualitas-grab-beri-pelatihan-3000-mitra-se-jabodetabek> . 27 Juni 2020 (22.20)
- Silalahi, U. 2017. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Cetakan kelima. Refika Aditama. Bandung.
- Sintya, L.I, Lopian, M. Karuntu. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado. *Jurnal EMBA* 6(3).
- Stauss dan Neuhaus. 2011. *Model Kepuasan Konsumen. Dalam: Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Stefy. 2019. GrabBike Luncurkan Program Anti Ngaret di Semarang. <https://www.beritasatu.com/nasional/568319-grabbike-luncurkan-program-antingaret-di-semarang> . 27 Juni 2020 (22.40)
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan kedua puluh. ALFABETA. Bandung.